

Langenhagen

Portal ist OZG-konform

[26.05.2020] Das digitale Rathaus von Langenhagen erfüllt die Anforderungen von OZG und Datenschutz und umfasst aktuell rund 40 Verwaltungsleistungen. Die Anträge können online eingereicht und beglichen sowie im persönlichen Servicekonto nachverfolgt werden.

Im November vergangenen Jahres ist die Stadt Langenhagen mit ihrem neuen Serviceportal an den Start gegangen, der zentralen Anlaufstelle für Unternehmen und Bürger, die Verwaltungsleistungen von zu Hause oder unterwegs aus beantragen möchten. Das moderne Portal basiert auf der OZG-Lösung Rathausdirekt von Anbieter NOLIS. Rund 40 Online-Services, die meisten davon in den Bereichen Bürgerbüro und Standesamt, stellt Langenhagen aktuell bereit. Das Angebot wird sukzessive ausgebaut. So können beispielsweise Personenstandsurkunden oder die Zulassung eines Kraftfahrzeugs online beantragt werden. Die Anmeldung zur Hundesteuer, die Beantragung eines Fischereischeins oder die Anmeldung für einen Platz in einer Kindertagesstätte können ebenfalls elektronisch erfolgen. Alle Online-Dienstleistungen der Stadt werden in dem Portal gebündelt, unabhängig davon, ob das Formular direkt auf dem Portal verfügbar ist oder extern aufgerufen wird, wie etwa die i-Kfz-Formulare. „Statt mit jedem Antrag ins Rathaus zu gehen oder im Internet erst lange suchen zu müssen, finden Langenhagener Bürgerinnen und Bürger immer mehr digitalisierte Verwaltungsleistungen direkt in unserem Serviceportal“, sagt Bürgermeister Mirko Heuer. **Papierloser Vorgang** Die Formulare auf dem Serviceportal sind intuitiv ausfüllbar und ermöglichen auch den Upload von Nachweisen. „Das heißt, der ganze Vorgang erfolgt papierlos und in manchen Fällen sogar schon medienbruchfrei“, erläutert Ralph Gureck, Leiter Marketing und Kommunikation, und ergänzt: „Außerdem bietet das Serviceportal die Möglichkeit, Dokumente DSGVO-konform auszutauschen, statt sie per E-Mail um die Welt zu schicken.“ Der E-Government-Spezialist NOLIS garantiert in diesem Zusammenhang, dass die Daten in einem geschützten Verfahren übertragen und sicher in einem Rechenzentrum in Deutschland gespeichert werden. Nutzer haben zudem die Möglichkeit, ein kostenloses Servicekonto anzulegen. Sind dort persönliche Daten wie Name, Geburtsdatum oder Adresse hinterlegt, werden diese automatisch in Anträge übernommen. So können Online-Formulare noch schneller ausgefüllt und Fehleingaben reduziert werden. Neben dem rascheren Ausfüllen profitieren registrierte Nutzer aber noch von weiteren Vorteilen: So können Anträge inklusive aktuellem Verfahrensstand jederzeit in der Vorgangsübersicht eingesehen werden. **Vorteile des Servicekontos** Bei Bedarf können Antragsteller und Stadtverwaltung über das integrierte Postfach kommunizieren. Rückmeldungen und -fragen erfolgen vorgangsbezogen, der Austausch von Dokumenten ist ebenfalls möglich. Bürger werden per E-Mail auf neue Nachrichten aufmerksam gemacht, ohne dass dabei die Inhalte der Nachricht oder Informationen zum Vorgang preisgegeben werden. Darüber hinaus dient das Servicekonto auch zur Authentifizierung. Dadurch können registrierte Nutzer abhängig vom erforderlichen Vertrauensniveau zusätzliche Online-Services in Anspruch nehmen. Eine Anbindung an das geplante Servicekonto des Landes Niedersachsen ist bereits in Vorbereitung. Sollten für eine Verwaltungsleistung Gebühren anfallen, können diese mit Absenden des Formulars online beglichen werden. Die hierfür eingerichtete Payment-Schnittstelle ermöglicht Antragstellern einen bequemen Bezahlvorgang. „So erfüllen wir nicht nur die Anforderungen des OZG, sondern gestalten auch unsere internen Verwaltungsprozesse deutlich effizienter“, erläutert Ralph Gurk. **Mit Wiedererkennungswert punkten** Das übersichtlich gestaltete Serviceportal erstrahlt in der Farbe der Stadt Langenhagen – einem markanten Rot. Wie das Karriereportal der Kommune ([wir berichteten](#)) kann also auch das Serviceportal

mit einem Wiedererkennungseffekt bei den Nutzern punkten. Das zentrale Element auf der Startseite ist die Suchfunktion, mit der Verwaltungsleistungen schnell und unkompliziert gefunden werden können. Häufig nachgefragte Online-Services sind außerdem direkt auf der Startseite verlinkt. Alternativ können Verwaltungsdienstleistungen nach Zielgruppe oder Lebenslage aufgerufen werden. Um einen bestmöglichen Bürgerservice zu bieten, ist das Portal für die Verwendung auf mobilen Endgeräten optimiert. Aus diesem Grund wurde besonders auf benutzerfreundliche, leicht zu bedienende Formulare geachtet. „Unsere Zahlen zeigen, dass schon heute über 50 Prozent der Besucher mit mobilen Endgeräten auf unserer Website surfen. Ich bin überzeugt, dass das in Zukunft auch für die Nutzung vieler Dienstleistungen gilt“, sagt Ralph Gurk. **Dem OZG näher** Mit dem Serviceportal macht die Stadt Langenhagen einen großen Schritt in Richtung OZG-Umsetzung. Sie möchte jedoch nicht nur die Pflicht erfüllen, Verwaltungsleistungen digital anzubieten und Anträge online entgegenzunehmen. In Langenhagen werden darüber hinaus interne Abläufe digitalisiert und verschlankt. „Am Ende möchten wir mit dem Serviceportal auch die Kundenzufriedenheit erhöhen“, sagt Ralph Gureck, „indem Anträge auch mal am Sonntagabend abgegeben werden können und in vielen Fällen der Gang aufs Rathaus während der Öffnungszeiten entfällt“. „Das Serviceportal der Stadt Langenhagen ist ein gutes Beispiel dafür, dass die Umsetzung des OZG keinesfalls eine unlösbare Aufgabe, sondern vielmehr eine Chance für ausgezeichneten Bürgerservice und optimierte Prozesse ist“, erklärt NOLIS-Geschäftsführer Uwe Warnecke.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2020 von Kommune21 im Schwerpunkt Portale erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, NOLIS, Bürgerservice, Langenhagen, OZG